



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	10	Mes:	07	Año:	2018
------------------------------	------	----	------	----	------	------

Proceso:	GP Participación y atención al ciudadano
Procedimiento:	PR-GP-01 Gestión documental
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Secretario General y de Participación Comunitaria
Objetivo:	Medir el cumplimiento en la oportunidad de la contestación de las comunicaciones oficiales.
Alcance:	Seguimiento atención comunicaciones oficiales primer semestre 2018.

RESUMEN EJECUTIVO.

La oficina de control interno en cumplimiento a dispuesto en el artículo 76, de la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, realizó la verificación y evaluación a la oportunidad en la contestación de las comunicaciones oficiales durante el periodo Enero a Junio de 2018 y presenta el informe que refleja el resultado de seguimiento a las comunicaciones radicadas en la Unidad de información y los PQR presentados en página web www.palermo-huila.gov.co, el número de comunicaciones radicadas, contestadas, sin ningún estado y en términos, que contiene además la metodología utilizada, el análisis de la información, el indicador de cumplimiento y las recomendaciones de la oficina; con el fin de que el Municipio realice las acciones de mejora para el cumplimiento al plan de anticorrupción y atención al ciudadano, correspondiente a la vigencia 2018, componente de transparencia y acceso a la información que tiene como actividad la implementación de un Sistema de Gestión Documental que garantice el seguimiento a las solicitudes de acceso a la información.

METODOLOGIA.

Se realizó a la información de la base de datos de correspondencia de la unidad de información con corte al mes de Junio de 2018, verificando el cumplimiento a la atención de las comunicaciones recibidas en la unidad de información, los Derechos de petición y las PQR a través de la página web www.palermo-huila.gov.co; igualmente con anterioridad se realizaron seguimientos periódicos que fueron dados a conocer a todas las dependencias con corte el 26 de Junio de 2018, mediante comunicado 170.12.02.025 remitido a través del



[Firma manuscrita]

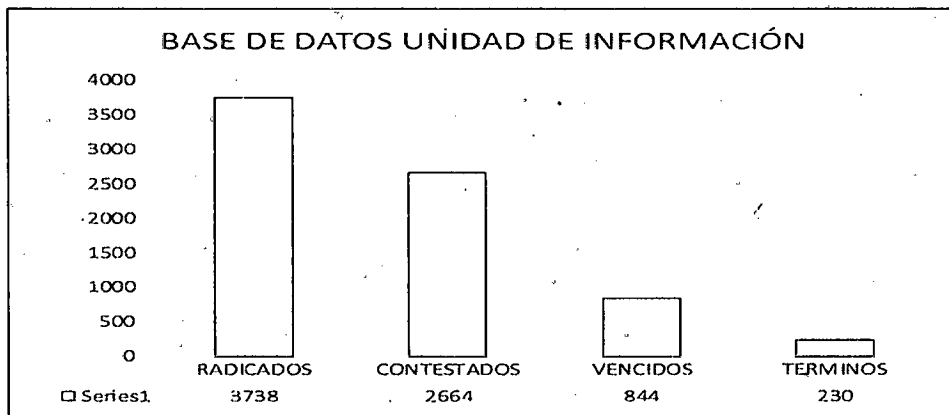


correo institucional de las Secretarías de Despacho; con el fin de que realizaran las acciones de mejora, antes de generar el reporte del presente informe.

REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

A continuación se presenta gráficamente el resultado de la revisión y análisis de la información:

1.- LA UNIDAD DE INFORMACIÓN.- presenta un indicador de cumplimiento del 71% ubicándose en un nivel 4 fase de madurez **Transformación**, con un **DESARROLLO INTERMEDIO** entre (61-80) indica que la Unidad de Información cumplen con los mínimos establecidos por la normatividad. Ha contemplado actividades pertinentes dentro del proceso de participación y atención al ciudadano, procedimiento de Gestión Documental, existen oportunidades de mejoramiento para alcanzar la fase de Consolidación con un **DESARROLLO ROBUSTO**, que asciende a un porcentaje entre el 81 - 100.



2.- LAS SECRETARIAS DE DESPACHO: en promedio presenta un 74%, ubicándose en un nivel 4 fase de madurez **Transformación**, con un **DESARROLLO INTERMEDIO** entre (61-80) indica que las Secretarías de Despacho cumplen con los mínimos establecidos por la normatividad. Ha contemplado actividades pertinentes dentro del proceso de participación y atención al ciudadano, procedimiento de Gestión Documental, existen oportunidades de mejoramiento para alcanzar la fase de Consolidación con un **DESARROLLO ROBUSTO**, que asciende a un porcentaje entre el 81 - 100.





2.1. La Secretaria General y de participación Comunitaria.- presenta un indicador de cumplimiento del 79%, ubicándose en un nivel 4 fase de madurez **Transformación**, con un **DESARROLLO INTERMEDIO** entre (61-80) indica que la Secretaria General cumplen con los mínimos establecidos por la normatividad. Ha contemplado actividades pertinentes dentro del proceso de participación y atención al ciudadano, procedimiento de Gestión Documental; existen oportunidades de mejoramiento para alcanzar la fase de Consolidación con un **DESARROLLO ROBUSTO**, que asciende a un porcentaje entre el 81 - 100.

2.2. La Secretaria de Hacienda: presenta un indicador de cumplimiento del 83%, ubicándose en un nivel 5 fase de madurez **Consolidación**, con un **DESARROLLO ROBUSTO** entre (81-100) indica que la Secretaria de Hacienda, cumple con los mínimos establecidos por la normatividad y ha logrado ir mucho más allá. Ha implementado prácticas exitosas que podrían replicarse en otras entidades.

2.3. Secretaria de Cultura, Deporte y Desarrollo Educativo.- presenta un indicador de cumplimiento del 99%, ubicándose en un nivel 5 fase de madurez **Consolidación**, con un **DESARROLLO ROBUSTO** entre (81-100) indica que la Secretaria de Cultura, Deporte y Desarrollo Educativo, cumple con los mínimos establecidos por la normatividad y ha logrado ir mucho más allá. Ha implementado prácticas exitosas que podrían replicarse en otras entidades.

2.4. La Secretaria de Salud Local.- presenta un indicador de cumplimiento del 27% ubicándose en un nivel 2 fase de madurez **Básica Operativa Media**, con un **DESARROLLO INCIPIENTE** entre (21-40) indica que la Secretaria de Salud Local, está trabajando para cumplir con los mínimos establecidos por la normatividad, no ha implementado buenas prácticas, no ha contemplado algunas actividades dentro del proceso de participación y atención al ciudadano, procedimiento de Gestión Documental; existen oportunidades de mejoramiento para alcanzar la fase de Consolidación con un **DESARROLLO ROBUSTO**, que asciende a un porcentaje entre el 81 - 100.

2.5. La Secretaria de Planeación e Infraestructura: presenta un indicador de cumplimiento del 64%, ubicándose en un nivel 4 fase de madurez **Transformación**, con un **DESARROLLO INTERMEDIO** entre (61-80) indica que la Secretaria de Planeación e Infraestructura cumplen con los mínimos establecidos por la normatividad. Ha contemplado actividades pertinentes dentro del proceso de participación y atención al

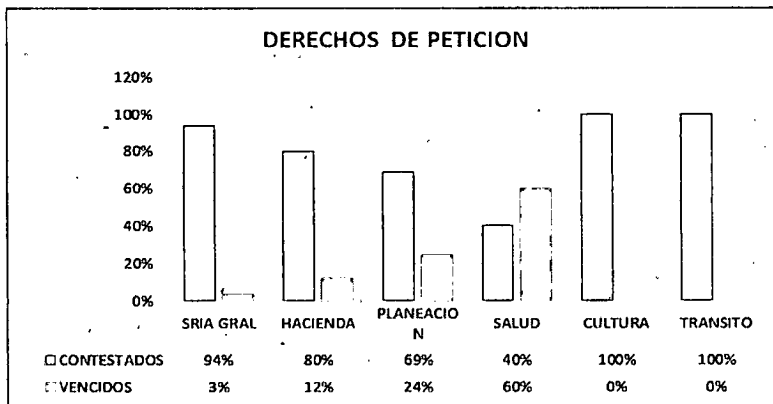




ciudadano, procedimiento de Gestión Documental; existen oportunidades de mejoramiento para alcanzar la fase de Consolidación con un DESARROLLO ROBUSTO, que asciende a un porcentaje entre el 81 - 100.

2.6. La Unidad de Transito.- presenta un indicador de cumplimiento del 65%, ubicándose en un nivel 4 fase de madurez **Transformación**, con un **DESARROLLO INTERMEDIO** entre (61-80) indica que la Secretaria de Planeación e Infraestructura cumplen con los mínimos establecidos por la normatividad. Ha contemplado actividades pertinentes dentro del proceso de participación y atención al ciudadano, procedimiento de Gestión Documental; existen oportunidades de mejoramiento para alcanzar la fase de Consolidación con un DESARROLLO ROBUSTO, que asciende a un porcentaje entre el 81 - 100.

3.- DERECHOS DE PETICIÓN: La Administración presenta un indicador promedio de atención derechos de petición está en un 80% y un 17% de incumplimiento; evidenciándose la materialización del riesgo en una zona Alta, por lo tanto se deben tomar medidas para llevar en lo posible a la zona Baja o Moderada y evitar que el impacto sea calificado como catastrófico; se debe establecer acciones inmediatas para proteger a la Entidad en caso de su ocurrencia.



La Secretaria General, Hacienda, Planeación, y Salud; deben asumir el riesgo a que están expuestos e iniciar las acciones de control correctivas para este caso; de igual forma se recomienda a los Jefes de Despacho de las Secretaria General, Hacienda y Transito, cerciorarse de que todos los derechos de petición asignados se les dé el tratamiento que

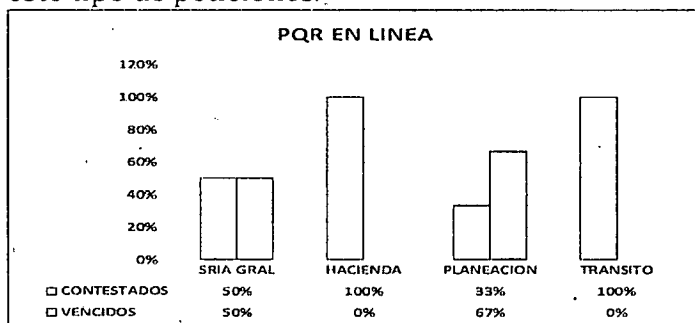


10



requiere, en virtud a que dentro de los derechos de petición contestados clasificaron el porcentajes entre el 9%, 16% y 100% como informativas de los derechos de petición tomados como contestado, situación que debe ser verificada para evitar que a través de esta figura se esté evadiendo la responsabilidad de contestar de forma adecuada los derechos de petición; en cuanto a la Secretaria de Cultura, debe revisar los Derechos de Petición que fueron tomados como invitaciones, para evitar que se esté evadiendo la responsabilidad de contestar los derechos de petición catalogándolos como invitaciones.

4.- PQR: La Administración recibió 14 PQR a través del link <http://www.palermo-huila.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Peticiones-Quejas-Reclamos-y-Denuncias.aspx>, con un indicador de cumplimiento del 78% y el 22% de incumplimiento, por lo tanto se recomienda a la administración municipal asumir el riesgo a que están expuestos e iniciar las acciones de control correctivas para este caso, las secretarías en las que se materializo el riesgo fue la General con un 50% y la Secretaria de Planeación 67%, las cuales recibieron este tipo de peticiones.



RECOMENDACIONES.

De acuerdo al resultado del informe del primer semestre de 2018, las comunicaciones radicadas en la Unidad de Información y asignadas a las Secretarías de Despacho, presenta 71% ubicándose un nivel 4 fase de madurez **Transformación**, con un **DESARROLLO INTERMEDIO** entre (61-80), es necesario hacer un mayor esfuerzo por parte de los líderes del procedimiento de Gestión Documental, en virtud a que se asumió el riesgo de incumplimiento del 13% que fue el porcentaje de las comunicaciones que no fueron atendidas dentro de los términos.



J



En cuanto a los Derechos de Petición las deficiencias ascendieron al 17% de incumplimiento y el 22% para los PQR registrados en la página web del Municipio; como puede evidenciarse no se alcanzó el 100% de cumplimiento en la atención de las comunicaciones internas y externas radicadas en la Administración Municipal, por lo tanto la oficina de control Interno presenta las siguientes recomendaciones:

1.- La unidad de información, debe tener en cuenta los controles establecidos para minimizar el riesgo; es conveniente generar las alertas de las comunicaciones, como mínimo con tres días de anticipación del vencimiento de la comunicación radicada; al igual que presentar al superior inmediato dentro de los primeros cinco (5) días el informe del estado de las comunicaciones radicadas en la Unidad de Información y tomar las acciones de mejora a que haya lugar.

En relación con los DERECHOS DE PETICIÓN que son reportados como informativas para cerrar el caso; es conveniente que la Unidad de Información verifique esta situación antes de realizar la actualización de la base de datos; ya que de llegar a presentarse alguna situación de carácter disciplinario por el incumplimiento al Derecho de Petición, podría verse inmerso por omitir el trámite al mismo.

2.- El líder del proceso de participación y atención al ciudadano, debe revisar el procedimiento establecido para la atención de la PQR en línea y establecer controles que garanticen la eficiencia, eficacia y efectividad en el dicho procedimiento, ya que no se está dando cumplimiento a los términos de ley.

3.- La oficina de TICS, debe realizar el seguimiento del cumplimiento de términos de las PQR y reportar a las Secretaria Despacho las alertas dentro de los términos para que pueda finalizar el trámite de la petición, no se debe cambiar el estado de la petición hasta que no se puede respuesta por parte de la Secretaria a la que se haya dirigido la petición.

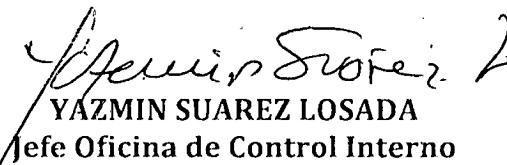
4.- Los Secretarios de Despacho, deben garantizar la veracidad de información contenida en el paz y salvo expedido al interior de la Dependencia, se debe constatar que los radicados asignados cuenten con un consecutivo interno o externo de respuesta y está información debe coincidir con la registrada en la UNIDAD DE INFORMACIÓN antes de ser expedido, ya que los resultados del informe son tomados de la base de datos y al parecer no se está aplicando el control como debe ser.



[Firma manuscrita]



Fecha de presentación del informe: 10 de julio de 2018.


YAZMIN SUAREZ LOSADA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró. Yazmín S.



